

学校编码: 10384

分类号_____密级_____

学号: 17720111151101

UDC_____

厦 门 大 学

硕 士 学 位 论 文

实用型移动应用用户持续使用行为的实证研究

Research on the Post-Acceptance Model of Utilitarian
Mobile Apps Continuance

吉中平

指导教师姓名: 叶卫国副教授

专 业 名 称: 管理科学与工程

论文提交日期: 2014 年 月

论文答辩时间: 2014 年 月

学位授予日期: 2014 年 月

答辩委员会主席: _____

评 阅 人: _____

2014 年 4 月

厦门大学学位论文原创性声明

本人呈交的学位论文是本人在导师指导下，独立完成的研究成果。本人在论文写作中参考其他个人或集体已经发表的研究成果，均在文中以适当方式明确标明，并符合法律规范和《厦门大学研究生学术活动规范（试行）》。

另外，该学位论文为()
课题(组)的研究成果，获得()
课题(组)经费或实验室的资助，在()
实验室完成。(请在以上括号内填写课题或课题组负责人或实验室名称，未有此项声明内容的，可以不作特别声明。)

声明人(签名)：

年 月 日

厦门大学学位论文著作权使用声明

本人同意厦门大学根据《中华人民共和国学位条例暂行实施办法》等规定保留和使用此学位论文，并向主管部门或其指定机构送交学位论文（包括纸质版和电子版），允许学位论文进入厦门大学图书馆及其数据库被查阅、借阅。本人同意厦门大学将学位论文加入全国博士、硕士学位论文共建单位数据库进行检索，将学位论文的标题和摘要汇编出版，采用影印、缩印或者其它方式合理复制学位论文。

本学位论文属于：

（ ） 1.经厦门大学保密委员会审查核定的保密学位论文，
于 年 月 日解密，解密后适用上述授权。

（ ） 2.不保密，适用上述授权。

（请在以上相应括号内打“√”或填上相应内容。保密学位论文应是已经厦门大学保密委员会审定过的学位论文，未经厦门大学保密委员会审定的学位论文均为公开学位论文。此声明栏不填写的，默认为公开学位论文，均适用上述授权。）

声明人（签名）：

年 月 日

摘 要

在移动互联网时代，用户最关注的需求是工作和人际社交的实时性、移动性和便捷性。移动应用的出现正好满足了上述需求，一方面用户逐渐接受移动应用的理念，并主动寻求移动应用；另一方面，随着移动终端的发展，移动应用拥有更可靠的渠道基础，性能也将得以更充分的发挥，因此移动应用成为当今移动互联网领域最为流行的信息技术之一。

在上述背景下，研究移动应用用户持续使用行为是用户采纳行为的自然延伸。技术接受模型（TAM）在后续发展中去掉了情感因素（态度）对用户采纳行为的中介影响，本文在研究实用型移动应用用户持续使用模型中也不考虑情感因素（满意）的中介影响，而是采用更为简洁、直接的“认知反应-持续使用（意向）”模式。保留 ECT-IT Continuance 模型中的期望确认度、感知有用、持续使用意向，提出移动应用业界非常重视的感知用户界面设计，以及感知费用、切换成本和习惯对用户持续使用意向的影响。在学生样本和社会样本两个样本中，结果显示用户的持续使用意向 R^2 分别为 0.385 和 0.499 与 ECT-IT Continuance 模型中 $R^2=0.41$ 相当。不同的是，感知费用、切换成本在学生样本中对持续使用意向影响不显著，社会样本中只有感知费用对持续使用意向影响不显著，由于 unobserved heterogeneity 的关系，两个样本不能合成一个样本综合分析。总的来说，“认知反应-持续使用（意向）”模式得到证实。

关键词：实用型 移动应用 持续使用

ABSTRACT

At the mobile internet era, the most important thing for the users is the real-time, mobility, and convenience of their work and interpersonal communication. Mobile application can do this work. Besides, with the development of mobile internet, user will accept this idea and seek the mobile application actively. On the other side, by the development of mobile terminals, mobile applications will have a more solid terminal basis, and they will have a better performance. So, mobile applications become one of the most popular information technology among the mobile internet filed.

At the above background, it is nature to research user's post-acceptance of mobile apps after the acceptance. Technology Acceptance Model omits affection factor (attitude) as a mediator later, so does this paper. We don't bother affection factor (satisfaction)'s effect on the user's post-acceptance, but taking a more concise and direct pattern "cognition- continuance intention". Keep perceived usefulness, confirmation, and continuance intention of ECT-IT Continuance model, we offer perceived user's interface design, perceived fee, switch cost and habit as the new variables. We have two samples, student sample and social worker sample respectively. The result shows that the R^2 of the student sample and social worker sample are 0.385 and 0.499 which is close to $R^2=0.41$ in the ECT-IT Continuance model. While, perceived fee and switch cost has no significant difference on the continuance intention in the student sample, but perceived fee only in the social worker sample. Because of unobserved heterogeneity, the above two samples can't researcher as a independent sample. All in all, "cognition- continuance intention" pattern is vitrified in this paper.

Key Words: Utilitarian, Mobile Application, Continuance

目 录

第一章 绪论	1
1.1 研究背景	1
1.2 研究对象与意义	1
1.2.1 研究对象	1
1.2.2 研究意义	3
1.3 研究可能的创新点	3
1.4 研究内容结构	4
第二章 相关理论与文献综述	6
2.1 研究概述	6
2.2 理性行为理论（TRA）	11
2.3 技术接受模型（TAM）	12
2.4 期望确认模型（ECM）	12
2.5 信息系统持续使用模型	14
2.6 创新扩散理论	16
2.7 感知价值理论	16
2.8 IS 成功模型	17
2.9 其他研究	18
第三章 模型、变量与假设	21
3.1 研究模型	21
3.2 变量	23
3.2.1 持续使用意向	23
3.2.2 感知有用性	24
3.2.3 切换成本	24
3.2.4 感知费用	24
3.2.5 感知用户界面设计	25
3.2.6 习惯	25

3.2.7 期望确认	26
3.3 研究假设.....	26
第四章 实证研究	29
4.1 问卷设计.....	29
4.2 研究变量维度测量.....	29
4.2.1 感知有用性的量表	29
4.2.2 感知用户界面设计的量表	29
4.2.3 感知费用的量表	30
4.2.4 期望确认度的衡量	30
4.2.5 切换成本变量的衡量	30
4.2.6 习惯变量的衡量	30
4.2.7 持续使用意向变量的衡量	30
4.3 探索性因子分析.....	30
4.4 结构方程模型与假设检验.....	32
4.4.1 验证性因子分析和模型拟合	32
4.4.2 假设检验	34
4.5 实证结果分析.....	36
第五章 结论与展望	39
5.1 结论.....	39
5.2 建议.....	39
5.2.1 增强用户的感知有用性	39
5.2.2 重视用户界面设计	40
5.2.3 提高宣传力度	40
5.2.4 培养用户的使用习惯	40
5.2.5 努力提高用户的期望确认度	40
5.3 未来研究展望.....	41
5.3.1 关于信任对持续使用意图的研究	41
5.3.2 关于情感因素对持续使用意图的研究	41
5.3.3 关于感知费用和切换成本对持续使用意图的研究	41

5.3.4 社交因素对持续使用行为的影响	42
5.3.5 系统质量和服务质量对持续使用行为的影响	42
参考文献	43
附录	47
关于手机地图用户体验的调查问卷.....	47
致谢.....	49

厦门大学博硕士论文摘要库

CONTENTS

Chapter I Introduction	1
1.1 Research Background	1
1.2 Research Object and Significance	1
1.2.1 Research Object	1
1.2.2 Research Significance	3
1.3 Possible Innovation Points of the Research	4
1.4 Research Framework	4
Chapter II Theory and Literature Review	6
2.1 Research Overview	6
2.2 Theory of Reasoned Action.....	11
2.3 Technology Acceptance Model	12
2.4 Expectance Confirmation Model	12
2.5 Expectation-Confirmation Model-IS	14
2.6 Innovation Diffusion Theory	16
2.7 Perceived Value Theory	16
2.8 IS-Success Model.....	17
2.9 Other Researches.....	19
Chapter III Model and Hypothesis.....	21
3.1 Research Model	21
3.2 Variable	23
3.2.1 Continuance Intention.....	23
3.2.2 Perceived Usefulness	24
3.2.3 Switch Cost	24
3.2.4 Perceived Fee	24
3.2.5 Perceived User's Interface Design	25
3.2.6 Habit.....	25
3.2.7 Confirmation	26
3.3 Research Hypothesis	26
Chapter IV Empirical Study.....	29
4.1 Questionnaire Design	29

4.2 Variable Measure and Scale Development.....	29
4.2.1 Perceived Usefulness' Scale	29
4.2.2 Perceived Interface Design' Scale.....	29
4.2.3 Perceived Fee' s Scale.....	30
4.2.4 Confirmation' s Scale.....	30
4.2.5 Switch Cost' s Scale.....	30
4.2.6 Habit' s Scale	30
4.2.7 Continuance Intention' s Scale.....	30
4.3 Exploratory Factor Analysis	30
4.4 Structure Equation Model and Hypothesis Verifition	32
4.4.1 Confirmatory Factor Analysis and Model fitness	32
4.4.2 Hypothesis Verification.....	34
4.5 Empirical Analysis	36
Chapter V Conclusions and Suggestion.....	39
5.1 Conclusions	39
5.2 Suggestion	39
5.3 Prospects	41
Reference.....	43
Appendix	47
Questionnare about user's mobile map experience.....	47
Acknowledgements.....	49

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库